



HOSPITAL INFANTIL
UNIVERSITARIO
DE SAN JOSÉ

HOSPITAL INFANTIL UNIVERSITARIO DE SAN JOSÉ

NIT: 900098476-8

APF-6717

Bogotá D.C.
Agosto 08 de 2018

ANONIMA

Sin datos administrativos.

Ref.: Respuesta a queja

Cordial saludo,

Por medio de la presente acusamos recibo de la queja radicada por usted el 6 de julio de 2018, en la que nos manifestó inconformidad con el servicio de enfermería.

Atendiendo a la solicitud y siguiendo el conducto regular, el caso fue analizado por las coordinadoras de los servicios involucrados informando lo siguiente:

Queremos informarle que para hacer análisis del caso es necesario realizar revisión de la historia clínica del paciente en el sistema por parte del coordinador del área responsable y/o el funcionario involucrado en su inconformidad, por lo cual es importante que usted nos suministre los datos de identificación correctos del paciente (nombres, apellidos y número de identificación), los cuales no fueron suministrados por usted.

Al no contar con esta información no fue posible realizar un seguimiento puntual de los hechos descritos por usted. Sin embargo, queremos informarle que la cantidad de pacientes en consulta de urgencias ha aumentado considerablemente en los últimos dos meses, superando en ocasiones más del 200% de la capacidad instalada, debido a varios factores entre los que se incluyen la falta de oportunidad en la asignación de citas de medicina general y prioritaria en las IPS primarias y la imposición de una medida de seguridad a una IPS de la localidad de Teusaquillo por parte de la Secretaría Distrital de Salud. Esta situación es de conocimiento de la Secretaría Distrital de Salud y de las diferentes EPS, estas últimas como responsables del aseguramiento, deben contar con una red suficiente para atender las necesidades de sus afiliados. Debido a lo anterior la oportunidad en tiempos de atención del servicio de enfermería se han visto afectados, no obstante, el Hospital implementó un plan de contingencia que incluyó el refuerzo del recurso humano y adecuación de la infraestructura.

Por otro lado, nos permitimos informarle que, en el área de trauma, el Hospital cuenta con 3 camas cada una con su punto de oxígeno y tomas eléctricas 1 regulada y una normal, asimismo en extensión de trauma, se cuenta con 2 camas con dotación completa de punto de oxígeno y 4 tomas eléctricas. Lamentamos que este hecho haya impactado en sus expectativas de servicio y esperamos que sus observaciones nos permitan fortalecer las acciones de mejoramiento en beneficio de todos nuestros usuarios.

Atentamente,

ANAYANCI CÓRDOBA GRANADA MD.
Coordinadora de Calidad

LAURA CAROLINA ESGUERRA MARQUEZ EJ.
Auditora Oficina Atención al paciente y su familia

“PD: Por instrucciones de la Superintendencia Nacional de Salud, debemos informarle que frente a cualquier desacuerdo con esta respuesta, podrán elevar consulta ante la citada entidad, máxima autoridad”. C.E.049/2008

MANOS CÁLIDAS Y CONFIABLES

Entrada Principal: Carrera 52 No. 67A -71 • Urgencias: Carrera 53 N. 67A-18
Central de Citas: 208 8338 • PBX: (+571)4377540
Bogotá D.C., Colombia.

www.hospitalinfantildesanjose.org.co